

本研究から示された結果は自閉症幼児とかかわる上での保育者の基本的スタンスを明らかにできた

が、その上で保育実践上どのような工夫や課題があるのかを追求することが残された課題である。

## 介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性 その3 ～キャプション評価法から「ホスピタリティ」をとらえる～

田口 潤・関谷 栄子・土川 洋子

### 1. 研究の背景

一昨年度の介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性において、「ホスピタリティ」が介護福祉現場で応用できるのかについて検討した。その結果、一般的なサービスと福祉サービスにはサービスという概念自体に異なる点がいくつか見られた。しかし、対象者に快適に過ごしてもらいたい。と考え、他者として相手に関心を持つといった項目については共通している。「ホスピタリティ」を介護分野で応用していくことは可能であることが明らかになった。

昨年度の介護福祉実践における「ホスピタリティ」の応用の可能性その2において、学生の「ホスピタリティ」に対する捉え方について検討した。その結果、「ホスピタリティ」を「おもてなし」と捉えていた。また、「ホスピタリティ」について、実際にお客様に対しての対応として「笑顔や笑顔を絶やさずに仕事をする」ことや「目線を合わせて話す」そして「気づかい、目配り、心づかい、配慮」さらに、「優しい、思いやりの心を持つ」といったカテゴリーが必要な事であると考えていた。さらに、本来の「ホスピタリティ」の意味として、その場が「安心して満足して過ごせる」ということが大切であり、今後介護福祉士を目指していく中において利用者が過ごす場は安心して充足された気持ちで過ごせることを大切にしたいと感じていた事が明らかになった。

研究の展望としては、学生自身「ホスピタリティ」という概念がオリエンテーションゼミナールで捉えられた後、介護実践に活かせるよう具体化でき

ているのかは不明であった。介護現場での応用を考えた際、「ホスピタリティ」という概念を具体的にとらえるということは、すなわち学生自身の言葉で説明できるようになることが必要であると考えた。「ホスピタリティ」には「安全」「心くばり」「快適さ」の3つの要素があり、その要素について視覚的に捉え、言語化することがより「ホスピタリティ」を具体化することを可能にする方策として考えられる。また、介護現場において「ホスピタリティ」を捉える視点への一助となり得ると考えられる。

### 2. ホスピタリティとは

林田 [1]は、「心のこもったおもてなし」と定義している。また、鎌田 [2]は、「人を大切にする心」と定義づけている。さらに、欧米でホスピタリティを捉える際には3要素あり、「安全」「心くばり」「快適さ」[1]と定義している。

### 3. キャプション評価法とは

元来、都市景観評価のために1995年に開発された手法[4]である。視覚的に調査対象者が自身の評価を伝えることができる手法である。近年では、環境評価など子どもや高齢者など通常、評価に参加することが難しい世代の人が評価に参加できる手法として用いられている。

### 4. 研究の目的と意義

福祉援助学科で行われている、オリエンテーションゼミナールの中の東京ディズニーリゾート®で、

1, 2 年生の学生がキャプション評価法という様式を用いて、視覚的に「ホスピタリティ」の3要素をとらえることを目的とする。その事後活動として、グループ活動を通し、学生がどのように「ホスピタリティ」の3要素を捉えているのかについて、学生自身が知ること、また他の学生の「ホスピタリティ」について知ることができる。また、「ホスピタリティ」の概念の多様性を捉えることができる。その結果、ヒューマンイズムの理念の修得に資することができる。

## 5. 研究の方法

### 1) 調査の対象

福祉援助学科の1年生2年生の学生、合計77名。

### 調査の手順

カメラと用紙を持ち、「ホスピタリティ」の3要素である「安全」「心くばり」「快適さ」であると本人が感じた風景を写真に収め、用紙にその風景でどのようにその写真を特定の要素と考えたのかについて記入する。後日、写真と用紙を付けてほかのグループの学生のキャプションと照らし合わせてグループ分けをしたものを提出する。

### 2) 調査の項目

- その写真を自身がどのように評価したのかについて、○, ×, ? (不明) で記入する。
- その写真は何について撮影したもののかについて記入する。
- その写真のどのような風景に対して撮影したのかを記入する。
- それは「ホスピタリティ」の3要素のうち「安全」「心くばり」「快適さ」のどれに当てはまると考えたのかを記入する。
- その写真の風景を自身がどのような印象を持ったのかを記入する。

## 6. 分析の方法

集まったキャプションカードのうち「ホスピタリティ」の3要素のうち「安全」「心くばり」「快

適さ」をコード化し、どの項目について学生が捉えることができたのかについて単純集計を行った。また、自由記述の「学生がどのような印象を持ったのか」という記述から学生がある特定の視点から「ホスピタリティ」を捉えていることからその視点をコード化し単純集計とクロス集計で分析した。分析ツールとしては SPSS Statistics 17.0 を使用した。

## 7. 研究の結果

77名はグループでそれぞれ「ホスピタリティ」の3要素のうち「安全」「心くばり」「快適さ」についてまとめていた。回収率は100%である。それぞれのキャプションカードの項目について入力し、総数は311枚であった。うち4枚は記入の方法に不備があったため外した。

それぞれの3要素の内訳は、「安全」74枚(19%)「心くばり」178枚(47%)「快適さ」109枚(29%)「回答なし」18枚(5%)であった。その際、3つの要素ともに当てはまると記入した学生、また、うち2つの要素に当てはまると記入した学生がいた。そのため、複数の回答は生かしたまま集計している(図1参照)。

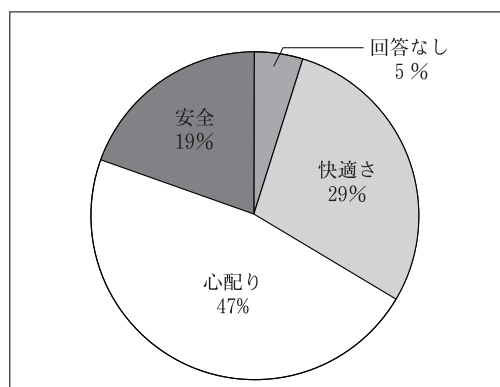


図1. ホスピタリティの3要素

また、学生がどのような印象を持ったのかという自由記述欄より、学生が誰の立場でそのような風景を「ホスピタリティ」があると感じたのかについて、①身体障害者、②視覚障害者、③内部障害者、④乳幼児、⑤妊婦、⑥外国人、⑦初めての

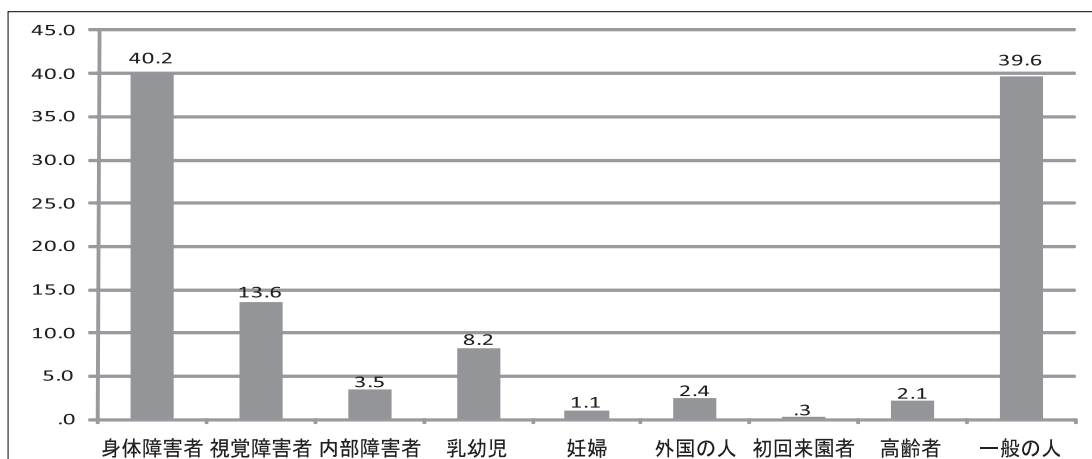


図2 「ホスピタリティ」を感じる視点

人⑧高齢者、⑨誰でも、という9つのカテゴリーに分類し集計した。

その結果、①151枚(40.2%)、②51枚(13.6%)、③13枚(3.5%)、④31枚(8.2%)、⑤4枚(1.1%)、⑥9枚(2.4%)、⑦1枚(0.3%)、⑧8枚(2.1%)、⑨149枚(39.6%)であった(表2参照)。

## 8. 研究の考察

結果より、学生は「ホスピタリティ」の3要素のうち「心くばり」について、一番視覚的に捉えていた。しかし、自由記述を並行してみると、「安全」と捉えられる記述や「快適さ」と捉えられる記述があることが明らかとなった。これは、「安全」「心くばり」「快適さ」という「ホスピタリティ」の3要素はかなり隣接したものであること。それぞれの領域が重なり合って「ホスピタリティ」を構成していると学生が捉えているのではないかと考えられた。

また、学生がどのような印象を持ったのかという自由記述欄より、学生が誰の立場でそのような風景をみて「ホスピタリティ」があると感じたのか分析した。障害を持つ方、高齢者の立場に立った視点が多くみられた。これは本学の学生が介護福祉士を目指していることから、障害者福祉や形態別介護技術などの授業を通して得た知識を持っており、「ホスピタリティ」を捉えることができ

ているのではないかと考えられた。

## 9. 研究の展望

キャプション評価法は子供でもどの世代の人でも平易に評価できる。しかし、視覚的「ホスピタリティ」を捉える限界がある。例えば、「気持ち」のように目に見えないものを「ホスピタリティ」として捉えることができても、視覚的に表現することは難しい。たとえば、その時の匂いや、雰囲気などを表現することである。一方で、「安全」などは、例えば段差や広さといった視覚的なものは捉えることは可能であった。

今後、この3要素の特徴を生かした捉え方ができるような手法を探し、明らかにする必要である。

この原稿は、第16回日本介護福祉教育学会にて発表し、その原稿に加筆、修正を加えたものである。

## 参考・引用文献

1. 林田正光. ホスピタリティの教科書. 東京: あさ出版. 2007
2. 鎌田實. 超ホスピタリティ. 東京: PHP出版. 2007
3. 日本建築学会編. よりよい環境創設のための環境心理調査手法入門. 東京: 技報堂出版, 2000